

**Приложение 2**  
**к программе Б2.В.05 (ПД) Производственная практика,**  
**преддипломная практика**  
**43.03.01 Сервис**  
**Направленность (профиль) Сервис**  
**индустрии гостеприимства**  
**и общественного питания**  
**Форма обучения – очная**  
**Год набора - 2022**

### ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

#### 1. Общие сведения

|    |  |  |
|----|--|--|
| 1. | Кафедра  | Сервиса и туризма  |
| 2. | Код и направление подготовки                     | 43.03.01 Сервис  |
| 3. | Направленность (профиль)                         | Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания  |
| 4. | Курс, семестр                                    | 4 курс, 8 семестр  |
| 5. | Вид и тип практики; способ и формы её проведения | Вид практики – производственная.<br>Тип практики – преддипломная практика.<br>Способ проведения – стационарная, выездная.<br>Форма проведения – непрерывно, путем выделения в графике учебного процесса непрерывного периода учебного времени для проведения практики, предусмотренной ОПОП ВО |
| 6. | Форма обучения                                   | очная  |
| 7. | Год набора                                       | 2022   |

#### 2. Перечень компетенций

УК-6 - Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

УК-7 - Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности

ПК-1 - Способен разрабатывать и реализовывать стратегии развития гостиничного комплекса

ПК-2 - Способен проектировать и управлять качеством сервиса предприятия питания

ПК-3 - Способен применять технологии креативных индустрий в сервисной деятельности

ПК-4 - Способен проектировать и осуществлять программы обслуживания для разных социальных групп, в том числе для лиц с особыми возможностями здоровья

ПК-5 - Способен применять методы прикладных исследований в сервисной деятельности

#### 3. Критерии и показатели оценивания компетенций на различных этапах практики их формирования

| Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины) | Формируемая компетенция                  | Критерии и показатели оценивания компетенций     |  |  | Формы контроля сформированности и компетенций                         |
|--|--|--|--|--|---|
|  |  | Знать:   | Уметь:   | владеть:   |   |
| Организационный этап                                     | УК-6, УК-7, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5 | Принципы оценки деятельности предприятия сервиса | Выявлять запросы потребителей для выстраивания деловых отношений с клиентами | Методами разработки стратегии развития предприятия сервиса | Согласованная программа исследования деятельности предприятия сервиса |

| Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины) | Формируемая компетенция                  | Критерии и показатели оценивания компетенций                                     |  |   | Формы контроля сформированности и компетенций                                |
|--|--|--|--|---|--|
|  |  | Знать:   | Уметь:   | владеть:  |  |
| Основной этап<br>Неделя 1                                | УК-6, УК-7, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5 | Методы исследования сервисных процессов на основе анализа параметров и критериев | Проектировать программы лояльности клиентов  | Навыками продуктивного общения с клиентами для подготовки и выполнения заказа | Промежуточный отчет по результатам исследования                              |
| Основной этап<br>Неделя 2-3                              | УК-6, УК-7, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5 | Методы формирования конкурентоспособной стратегии развития предприятия           | Моделировать проекты развития предприятия, в т.ч. за счет повышения качества человеческого ресурса | Навыками оценки продуктивности предложенных инноваций для предприятия сервиса | Промежуточный отчет по результатам исследования                              |
| Заключительный этап<br>Неделя 4                          | УК-6, УК-7, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5 | требования к отчетным документам исследовательской работы                        | применять информационные технологии для обработки данных   | методами презентации результатов исследования и проектирования                | Итоговый отчет, оценка презентации результатов исследования и проектирования |

#### **4. Типовые контрольные задания и методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы:**

##### **Кейс 1. Интерпретация результатов исследования сервисного предприятия (до 20 баллов).**

Принципиальным решением в разработке программы развития сервисного предприятия следует считать то, что они продолжают исследование, начатое в ходе производственной практики. На этом этапе следует предусмотреть апробацию проекта, выстроенного как пилотное исследование внедрения инновационных решений. В этом случае следует выявить преимущества проекта для достижения экономических, технологических, имиджевых и других результатов продвинутого уровня.

##### **Кейс 2. Анализ работы (экспертиза) предложенных вариантов развития, новых сервисных продуктов (до 20 баллов).**

В работе рекомендуется применять различные модели визуализации анализа объекта:

- Модель Остервальда;
- Модель «Прошлое – будущее»;
- Процессная модель;
- SWOT-анализ.

Каждая из этих моделей по-своему раскрывает деловые процессы фирмы, описывает внешнюю среду и целевые группы потребителей. Модели позволяют оптимизировать работу по проектированию стратегий развития, раскрывают проблемы и возможности фирмы.

В анализе работы фирмы следует избегать клише, упрощения в описании процессов обслуживания, запросов её менеджмента и клиентов.

В итоге необходимо сделать вывод и определить, какие решения соответствуют деятельности по достижению высокой конкурентоспособности в занимаемой профессиональной, рыночной нише и/или в регионе.

##### **Кейс 3. Проектирование программы развития предприятия (до 20 баллов).**

**Цель раздела** – оценить способность обучающегося самостоятельно разработать модель повышения качества работы фирмы с учетом запросов клиентов фирмы (объекта практики) и внутренних возможностей фирмы.

Проектирование программы развития предполагает:

- «модель успеха» – концепция достижения преимуществ и конкурентоспособности предприятия.
- группировка и оценка ресурсов для достижения целей развития предприятия;
- разработка программы лояльности клиентов (установление критических точек);
- анализ и оценка стратегии роста (специализации, диверсификации и т.п.);
- разработка плана развития предприятия (одного или нескольких направлений деятельности);
- экономическая оценка перспектив модернизации деятельности.

Экспертное заключение должно завершиться резюме, где будут установлены зоны риска и точки роста жизнедеятельности сервисного предприятия.

**В заключении** рекомендуется указать возможность применения результатов, полученных в ходе практики, а также развития проведенного исследования.

### **Критерии оценки защиты материалов практики**

Ключевое условие – выполненная программа практики, своевременно представленный сформированный отчет по практике научному руководителю (на кафедру) – 60 баллов.

20 баллов – отчет по практике оформлен в соответствии с требованиями стандартов делопроизводства.

20 баллов – публичная защита материалов практики:

Защита материалов практики предполагает выявить:

- качество разработанного индивидуального проекта, достоверность и актуальность собранных материалов о фирме (объекте практики);
- умение оперировать полученными данными, применять методы обработки информации; обосновывать выводы по материалам исследования;
- владение навыком оценки (экспертизы) конкурентоспособности фирмы, потенциала развития её деятельности;
- владение навыками разработки программы развития предприятия, в том числе за счет развития персонала;
- навык критического мышления, продуктивного диалога для обоснования экспертного заключения и рекомендаций по развитию предприятия;
- умение подготовки и оформления научного текста.

Ответ студента на защите оценивается баллами, которые в совокупности с набранными в течение практики позволяют выставить оценку «не зачтено» - 60 баллов и менее, «удовлетворительно» - 61-80 баллов, «хорошо» - 81-90 баллов, «отлично» - 91-100 баллов в соответствии со следующими критериями:

Оценка **«отлично»** выставляется за отчет по практике и его защиту, если:

- программа исследования сервисного предприятия имеет комплексный характер, логична и продуктивна для конкретного предприятия;
- представлены актуальные данные, их интерпретация непротиворечива, результаты использованы в проектной части практики;

- результаты интерпретации носят характер конструктивной критики и решений по активизации точек роста предприятия сервиса;
- представленная программа обоснована, ориентирована на достижение долгосрочной устойчивости предприятия сервиса;
- полученные данные, выводы оформлены с использованием программного обеспечения по визуализации данных, формирования таблиц, схем и других технологий презентации информации в адаптированном виде;
- проведена апробация работы на научных конференциях, в университетском проекте, в реальной работе предприятия, в культурно-просветительском мероприятии;
- оформление работы соответствует требованиям;
- выступление на защите материалов практики отражает навык ведения профессионального диалога, мотивацию к исследованиям в сфере сервиса.

Оценка «хорошо» выставляется за работу, в которой:

- программа исследования непротиворечива, заложенные в ее основании проблемы и задачи актуальны и позволяют подтвердить навыки самостоятельного исследования деятельности сервисного предприятия;
- представлены актуальные данные, их интерпретация непротиворечива, результаты использованы в проектной части практики;
- предложенные заключения по оценке (экспертизе) состояния предприятия отражают общие тенденции функционирования предприятий сервиса;
- предложения для развития деятельности фирмы обладают потенциалом внедрения;
- полученные данные представлены преимущественно в текстовом формате, часть материалов представлена в таблицах и схемах, разработанных самостоятельно;
- проведена апробация работы на научных конференциях, в университетском проекте, в реальной работе сервисного предприятия, в культурно-просветительском мероприятии;
- оформление работы соответствует требованиям;
- выступление на защите материалов практики отражает навык ведения профессионального диалога, мотивацию к исследованиям в сфере сервиса.

Оценка «удовлетворительно» выставляется за работу, в которой:

- разработанная программа изучения сервисного предприятия логична, но имеет вид перечня работ по сбору и анализу информации из открытых источников;
- анализ работы фирмы носит описательный характер;
- представленные оценки и рекомендации по развитию деятельности субъективны, построены на интуитивных решениях;
- выводы в целом непротиворечивы, но схематичны, носят репродуктивный характер;
- предложенные рекомендации не учитывают специфики исследуемого предприятия;
- оформление работы соответствует требованиям;
- выступление на защите материалов практики отражает заинтересованность в развитии своих профессиональных компетенций.

В случае, если студент выполнил программу практики, научный руководитель и заведующий кафедрой допустили отчет студента по практике до защиты как соответствующий формальным требованиям, но в ходе представления результатов студент демонстрирует отсутствие навыков профессионального диалога, не может обосновать логику проведенного исследования и проектирования, допускает принципиальные ошибки в интерпретации материалов, не владеет актуальными сведениями о процессах работы фирмы (объекта практики), то **его защита признается неудовлетворительной.**

На заседании кафедры разрабатывается индивидуальная траектория по актуализации отчета и повторной защите материалов производственной практики.